

### **Schriftelijke reactie Bespaardirect:**

Uiteraard balen wij ervan dat mevrouw Vriens en de familie Zahwari negatieve ervaringen hebben met bespaardirect.nl. Wij staan juist voor het tegenovergestelde: klanten blij maken door ze te helpen besparen!

We worden betaald door de energieleveranciers naar mate we goed presteren. Goed presteren betekent in de eerste plaats binnen de kwaliteitsnormen die we samen met de energieleveranciers hebben afgesproken en in de tweede plaats je best doen een klant over te halen ons advies op te volgen. Pas als de klant echt geleverd krijgt van de desbetreffende energieleverancier, krijgen wij onze vergoeding, er is dus geen beloning voor het onder druk zetten van twijfelende klanten.

Dit is helaas wel hoe mevrouw Vriens het telefoongesprek heeft ervaren. Onze kwaliteitscontrole had dit meteen al goed door en heeft de callcentermedewerker de opdracht gegeven mevrouw nog eens te bellen om zeker te stellen dat ze achter de overeenkomst staat. Helaas hebben wij mevrouw na 4 keer bellen niet te pakken gekregen en hebben we de order na de berichtgeving van Kassa geannuleerd. De order is dus nooit naar de energieleverancier opgestuurd, waar we onze afdeling kwaliteitscontrole openlijk voor willen complimenteren.

In het geval van de familie Zahwari hebben we niet goed ontdebeld, waardoor deze klant bij twee verschillende leveranciers tegelijk is aangemeld. Het telefoongesprek tussen onze callcentermedewerker en de klant is destijds expliciet goedgekeurd door onze kwaliteitscontrole, omdat dochter Zahwari sterk uit de woorden kwam, zelf wist te vertellen wie hun energieleverancier was en hoeveel ze daar per maand betaalden. Met de kennis van nu had dat niet mogen gebeuren, het blijkt dat de familie onvoldoende begreep waar het om ging. Helaas zijn wij nooit gebeld door de familie, anders hadden we het direct op kunnen lossen voor de familie.

Verder is het onjuist dat met de getoonde klik ook het aanbod direct is geaccepteerd. Er zit nog een pagina achter waar heel duidelijk staat dat het om een contract gaat én daarnaast is er dus nog een kwaliteitsafdeling die nog eens het gesprek naluistert, pas als onze kwaliteitsafdeling het gesprek goedkeurt wordt de klant aangeleverd bij de energieleverancier en gaan de 14 dagen bedenktijd in. Hoewel we er begrip voor hebben, vinden wij het jammer dat dit niet duidelijk naar voren is gekomen in de uitzending.